

## СОГЛАШЕНИЕ

Об организации информационного взаимодействия  
Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры,  
Территориального фонда обязательного медицинского страхования Ханты-Мансийского  
автономного округа – Югры, страховых медицинских организаций, осуществляющих  
деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Ханты-  
Мансийского автономного округа – Югры,  
Бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  
«Медицинский информационно-аналитический центр»

г. Ханты – Мансийск

«25» марта 2016г.

Департамент здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Депздрав Югры) в лице и.о. директора Нигматулина Владислава Анваровича, действующего на основании распоряжения Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 19.02.2016 № 28-ргк, Территориальный Фонд обязательного медицинского страхования Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (далее – ТФОМС Югры) в лице директора Фучежи Александра Петровича, действующего на основании Положения о территориальном фонде обязательного медицинского страхования, утвержденного постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 18.03.2011 № 66-п, страховые медицинские организации, осуществляющие деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее - СМО): ООО «Росгосстрах-Медицина» в лице директора филиала в ХМАО – Югре Кузнецовой Иннесы Юрьевны, действующей на основании доверенности, ЗАО «Капитал Медицинское страхование» в лице исполнительного директора филиала в г. Когалыме Кузнецовой Иннесы Юрьевны, действующей на основании доверенности, АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» в лице директора Югорского филиала Данилова Алексея Аркадьевича, действующего на основании доверенности, ОАО СМК «Югория-Мед» в лице генерального директора Соловья Максима Анатольевича, действующего на основании Устава, Бюджетное учреждение Ханты – Мансийского автономного округа – Югры «Медицинский информационно-аналитический центр» (далее – МИАЦ) в лице директора Нусинова Владислава Марковича, действующего на основании Устава; совместно именуемые «Стороны», заключили настоящее Соглашение о нижеследующем.

### 1. Предмет Соглашения

1.1. Настоящее Соглашение регулирует отношения между Сторонами по вопросу информационного взаимодействия, связанного с приемом, обработкой и анализом устных обращений граждан по вопросам обязательного медицинского страхования и оказания медицинской помощи на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее ХМАО-Югры) по программам обязательного медицинского страхования посредством обращения на телефон круглосуточной горячей линии по вопросам оказания доступности и качества медицинской помощи, лекарственного обеспечения, охраны здоровья, обезболивания на территории ХМАО – Югры 8-800-100-86-03, созданной в МИАЦ на основании Приказа Депздрава Югры от 26.01.2015 № 50 (далее – Контакт-центр).

1.2. Взаимодействие осуществляется с целью:

1.2.1. интеграции имеющихся у Сторон служб информирования населения по вопросам обязательного медицинского страхования и оказания медицинской помощи на

территории ХМАО-Югры по программам обязательного медицинского страхования с многоканальным телефоном Контакт-центра МИАЦ;

1.2.2 предоставления гражданам, застрахованным по обязательному медицинскому страхованию на территории ХМАО – Югры, независимо от их страховой принадлежности, а также гражданам, не застрахованным по обязательному медицинскому страхованию или застрахованным за пределами ХМАО – Югры, возможности получить консультацию по вопросам обязательного медицинского страхования и оказания медицинской помощи на территории ХМАО – Югры по программам обязательного медицинского страхования, а также реализовать право на обращение и защиту прав и законных интересов в сфере обязательного медицинского страхования посредством телефонного звонка на единый телефонный номер Контакт-центра - 8-800-100-86-03;

1.3. Взаимодействие сторон осуществляется в соответствии с регламентом взаимодействия Контакт-центра при приеме устных обращений граждан по вопросам обязательного медицинского страхования и оказания медицинской помощи на территории ХМАО - Югры по программам обязательного медицинского страхования с территориальным фондом обязательного медицинского страхования ХМАО – Югры, страховыми медицинскими организациями (далее – Регламент) (приложение 1 к настоящему Соглашению).

1.4. Настоящее Соглашение является безвозмездным.

## 2. Обязанности Сторон

2.1. Стороны обязуются организовать в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента подписания Соглашения назначение приказом ответственных за обеспечение информационного взаимодействия лиц (далее именуются - ответственные лица) и направить копию приказа другой Стороне с указанием рабочих телефонов и адресов электронной почты ответственных лиц.

2.2. Депздрав Югры наделяет МИАЦ полномочиями по осуществлению функций Контакт-центра, интегрированного с имеющимися у Сторон службами информирования населения по вопросам обязательного медицинского страхования и оказания медицинской помощи на территории ХМАО-Югры по программам обязательного медицинского страхования.

2.3. ТФОМС Югры:

2.3.1. осуществляет организационное обеспечение работы Контакт-центра по приему устных обращений граждан по вопросам обязательного медицинского страхования и оказания медицинской помощи на территории ХМАО-Югры по программам обязательного медицинского страхования путем разработки и утверждения типовых ответов на вопросы по обязательному медицинскому страхованию и оказанию медицинской помощи на территории ХМАО-Югры по программам обязательного медицинского страхования граждан, носящие справочный и/или консультационный характер (сценарии), в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента подписания настоящего Соглашения;

2.3.2. актуализирует сценарии по мере необходимости или по обращению Сторон настоящего Соглашения, в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента такого обращения;

2.3.3. обеспечивает прием обращений граждан, переадресованных Контакт-центром, в режиме работы горячей линии ТФОМС Югры: в режиме оператора с понедельника по четверг – с 08:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 13:00, пятница – с 08:00 до 12:00, в режиме электронного секретаря с понедельника по четверг – с 17:00 до 08:00, с 12:00 до 13:00, пятница с 12:00, в выходные и праздничные дни - круглосуточно, и осуществляет их обработку в соответствии с Регламентом.

2.4. МИАЦ:

2.4.1. обеспечивает прием, обработку и переадресацию устных обращений граждан по вопросам обязательного медицинского страхования и оказания медицинской помощи

на территории ХМАО-Югры по программам обязательного медицинского страхования, а также обращений за защитой прав и законных интересов в сфере обязательного медицинского страхования на единый телефонный номер Контакт-центра - 8-800-100-86-03 в соответствии с Регламентом;

2.4.2. ежемесячно, не позднее 10 числа каждого месяца, следующего за отчетным, по защищенным каналам связи с использованием программно-аппаратных комплексов VipNet (деловая почта) обеспечивает направление в ТФОМС Югры сводных данных о количестве и структуре обращений граждан, поступивших в Контакт-центр по вопросам обязательного медицинского страхования и оказания медицинской помощи на территории ХМАО-Югры по программам обязательного медицинского страхования, а также обращений за защитой прав и законных интересов в сфере обязательного медицинского страхования (приложение 1 к Регламенту).

2.4.3. назначает приказом ответственных лиц за передачу сводных данных о количестве и структуре обращений граждан, поступивших в Контакт-центр по вопросам обязательного медицинского страхования и оказания медицинской помощи на территории ХМАО-Югры по программам обязательного медицинского страхования, а также обращений за защитой прав и законных интересов в сфере обязательного медицинского страхования.

2.5. СМО обеспечивают круглосуточный прием обращений граждан, переадресованных Контакт-центром, и их обработку в соответствии с Регламентом.

### 3. Обеспечение защиты информации

3.1. Стороны обязаны обеспечить в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» конфиденциальность персональных данных застрахованных лиц, безопасность при их передаче, обработке и хранении, а также защиту персональных данных от несанкционированного копирования.

3.2. Стороны обязуются в течение 20 (двадцати) рабочих дней с момента подписания Соглашения заключить соглашение о конфиденциальности информации.

### 4. Ответственность сторон

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Соглашению Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Ни одна из Сторон настоящего Соглашения не несет ответственности перед другой Стороной за невыполнение обязательств, обусловленное возникшими после заключения настоящего Соглашения обстоятельствами непреодолимой силы, техническими причинами. Сторона, которая не исполняет своего обязательства вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, должна немедленно известить другую Сторону о препятствии и его влияния на исполнение обязательств по Соглашению.

### 5. Внесение изменений и дополнений в Соглашение

5.1. По взаимному согласию Сторон в настоящее Соглашение могут быть внесены изменения и дополнения, которые оформляются дополнительным соглашением к настоящему Соглашению за подписью уполномоченных представителей Сторон.

### 6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента подписания его Сторонами.

6.2. Каждая из Сторон вправе расторгнуть настоящее Соглашение, письменно уведомив об этом другую Сторону не менее чем за 2 (два) месяца до предполагаемой даты расторжения настоящего Соглашения.

6.3. Споры и разногласия между Сторонами, вытекающие из настоящего Соглашения, подлежат разрешению путем переговоров или иными способами, установленными действующим законодательством Российской Федерации.

6.4. Настоящее Соглашение составлено в 7 экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

И.о. директора Департамента здравоохранения  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

В.А. Нигматулин

Директор Территориального Фонда  
обязательного медицинского страхования  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

А.П. Фучежи

Директор Бюджетного учреждения  
Ханты – Мансийского автономного округа – Югры  
«Медицинский информационно-аналитический центр»

В.М. Нусинов

Директор филиала  
ООО «Росгосстрах-Медицина» в ХМАО – Югре

И.Ю. Кузнецова

Директор филиала  
ЗАО «Капитал Медицинское страхование»  
в г. Когалыме

И.Ю. Кузнецова

Директор Югорского филиала  
АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»

А.А. Данилов

Генеральный директор  
ОАО СМК «Югория-Мед»

М.А. Соловей

Регламент взаимодействия Контакт-центра при приеме устных обращений граждан по вопросам обязательного медицинского страхования и оказания медицинской помощи на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее ХМАО-Югры) по программам обязательного медицинского страхования с Территориальным фондом обязательного медицинского страхования ХМАО – Югры, страховыми медицинскими организациями ХМАО – Югры (далее – Регламент)

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок работы Контакт-центра по приему устных обращений граждан по вопросам обязательного медицинского страхования и оказания медицинской помощи на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по программам обязательного медицинского страхования (далее – вопросы ОМС).

1.2. Участниками реализации Регламента являются ТФОМС Югры, страховые медицинские организации, осуществляющие деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее также СМО) и бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Медицинский информационно-аналитический центр».

1.3. Администратором процесса взаимодействия при приеме устных обращений граждан по вопросам ОМС является ТФОМС Югры.

1.4. Информация о функционировании и режиме работы Контакт-центра размещается на официальных сайтах участников реализации Регламента, а также на информационных стендах медицинских организаций.

## 2. Основные задачи и функции участников реализации настоящего Регламента.

### 2.1. Контакт-центр обеспечивает:

2.1.1. прием устных обращений граждан по вопросам ОМС;

2.1.2. консультирование граждан по вопросам ОМС, носящим справочный и/или консультационный характер (далее также типовые вопросы ОМС);

2.1.3. переадресацию устных обращений граждан по вопросам ОМС, поступивших в Контакт-центр, в соответствии со страховой принадлежностью обратившихся граждан;

2.1.4. направление в ТФОМС Югры сведений о количестве и структуре обращений по вопросам ОМС, поступивших в Контакт-центр.

### 2.2. ТФОМС Югры обеспечивает:

2.2.1. разработку, утверждение и своевременную актуализацию типовых ответов на вопросы ОМС, носящие справочный и/или консультационный характер (сценарии).

2.3. ТФОМС Югры и СМО обеспечивают:

2.3.1. организацию защиты прав и интересов граждан на получение бесплатной медицинской помощи по программам обязательного медицинского страхования на территории ХМАО - Югры;

2.3.2. консультирование граждан об их правах на получение качественной медицинской помощи по программам обязательного медицинского страхования;

2.3.3. организацию "обратной связи" с населением для получения информации, касающейся вопросов ОМС;

2.3.4. объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение устных обращений по вопросам медицинского страхования, а также пресечения нарушений законодательства в сфере обязательного медицинского страхования;

2.3.5. принятие мер в случае неудовлетворенности граждан доступностью и качеством медицинской помощи в медицинских организациях;

2.3.6. обобщение и анализ обращений граждан с целью выявления системных проблем в сфере обязательного медицинского страхования на территории ХМАО - Югры с информированием Депздрава Югры и Комиссии по разработке территориальной программы обязательного медицинского страхования;

2.3.7. проведение телефонных опросов граждан по итогам рассмотрения их обращений;

2.3.8. разработку предложений и мероприятий, направленных на обеспечение доступности и повышение качества медицинской помощи, на основании аналитических материалов по обращениям граждан.

2.3.9. приём устных обращений граждан по вопросам медицинского страхования и оказания медицинской помощи на территории ХМАО – Югры, переадресованных Контакт-центром.

3. Порядок работы с обращениями граждан по вопросам ОМС, поступившими в Контакт-центр:

3.1. Обращения граждан поступают на единый телефонный номер - 8-800-100-86-03 (далее – телефонный номер Контакт-центра), в режиме работы круглосуточной «горячей линии» по вопросам оказания доступности и качества медицинской помощи, лекарственного обеспечения, охраны здоровья, обезболивания на территории Ханты – Мансийского автономного округа – Югры Контакт-центра (далее также – Оператор 1-го уровня);

3.2. Оператор 1-го уровня - специалист Контакт-центра, непосредственно осуществляющий работу с устными обращениями граждан, поступившими в Контакт-

центр, (сканирование входящих звонков, фиксирование, переадресация в соответствии со сценариями обслуживания).

3.3. Оператор 1-го уровня самостоятельно отвечает на типовые вопросы ОМС в соответствии с утвержденными ТФОМС Югры сценариями.

3.4. В случае получения вопроса, не относящегося к типовым вопросам ОМС, Оператор 1-го уровня производит переадресацию обращения гражданина на соответствующий телефон «горячей линии» Оператора 2-го уровня в зависимости от страховой принадлежности обратившегося гражданина.

3.5. Операторами 2-го уровня являются ТФОМС Югры и СМО. Телефоны «горячих линий» Операторов 2-го уровня для переадресации обращений Оператором 1-го уровня:

- 8-800-100-86-02 – телефон «горячей линии» ТФОМС Югры для переадресации вопросов, не относящихся к типовым вопросам ОМС и поступивших от граждан, застрахованных по ОМС на территории иного субъекта Российской Федерации, от граждан, не застрахованных по ОМС в режиме оператора с понедельника по четверг – с 08:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 13:00, пятница – с 08:00 до 12:00, в режиме электронного секретаря с понедельника по четверг – с 17:00 до 08:00, с 12:00 до 13:00, пятница с 12:00 и в выходные, праздничные дни - круглосуточно;

- 8-800-100-86-06 – круглосуточный телефон «горячей линии» ОАО СМК «Югория-Мед» для переадресации вопросов, не относящихся к типовым вопросам ОМС и поступивших от граждан, застрахованных по ОМС в ОАО СМК «Югория-Мед»;

- 8-800-100-81-01/02 – круглосуточный телефон «горячей линии» ООО «Росгосстрах - Медицина» и ЗАО «Капитал Медицинское страхование» для переадресации вопросов, не относящихся к типовым вопросам ОМС и поступивших от граждан, застрахованных по ОМС в ООО «Росгосстрах-Медицина» и ЗАО «Капитал Медицинское страхование»;

- 8-800-100-07-02 – круглосуточный телефон «горячей линии» АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» для переадресации вопросов, не относящихся к типовым вопросам ОМС и поступивших от граждан, застрахованных по ОМС в АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед».

3.6. Обращения граждан, поступившие в Контакт-центр и содержащие типовые вопросы ОМС, требующие самостоятельного ответа Оператора 1-го уровня, фиксируются Оператором 1-го уровня в журнале обращений в Контакт-центре с пометкой «ОМС (обязательное медицинское страхование)».

3.7. Обращения граждан, поступившие в Контакт-центр и содержащие вопросы, не относящиеся к типовым вопросам ОМС, фиксируются Оператором 1-го уровня в журнале обращений в Контакт-центре с пометкой «ОМС (обязательное медицинское страхование)» и переадресовываются путем перевода входящего вызова на телефон горячей линии Оператора 2-го уровня для дальнейшей работы с обращениями.

3.8. Если при рассмотрении обращения гражданина, поступившего из Контакт-центра, требуется дополнительная информация, Оператор 2-го уровня вправе оформить

поступившее обращение гражданина в порядке, установленном для рассмотрения обращений граждан в организации, являющейся Оператором 2-го уровня, для отсроченного ответа, зафиксировав необходимую контактную информацию о гражданине.

3.9. Оператор 2-го уровня должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе, с привлечением других лиц. Если для ответа на поставленные вопросы необходимо проведение контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию, либо дополнительных запросов в сторонних организациях, Оператор 2-го уровня должен предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

3.10. По результатам работы с обращением гражданина, поступившим в Контакт-центр, Оператор доводит до сведения гражданина информацию о принятых мерах по данному обращению. При работе с обращениями граждан, содержащими типовые вопросы ОМС, информация доводится непосредственно в процессе ответа на вопрос, дополнительное доведение информации не требуется. При работе с обращениями граждан, содержащими вопросы, не относящиеся к типовым вопросам ОМС, информация доводится в соответствии с порядком, установленным для рассмотрения обращений граждан в организации, являющейся Оператором 2-го уровня.

3.11. В случае если в обращении гражданина, поступившем в Контакт-центр, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию участников настоящего Регламента, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться для разрешения интересующего вопроса.

#### 4. Порядок аналитической обработки сведений об обращениях граждан

4.1. Сведения о количестве и структуре обращений граждан, поступивших в Контакт-центр, зафиксированные Оператором 1-го уровня в журнале обращений в Контакт-центре с пометкой «ОМС (обязательное медицинское страхование)», направляются в ТФОМС Югры по форме приложения 1 к настоящему регламенту в срок до 10 (десятого) числа месяца, следующего за отчетным.

4.2. ТФОМС Югры ежемесячно осуществляет проведение работ по обработке, анализу и систематизации обращений граждан, в том числе поступающих в Контакт-центр.

4.3. ТФОМС Югры ежеквартально подготавливает аналитические материалы о работе с обращениями граждан, в том числе по результатам работы Операторов 1-го и 2-го уровней за отчетный период.

4.4. Аналитические материалы доводятся ТФОМС Югры до участников настоящего Регламента в целях подготовки и направления медицинским организациям, органам местного самоуправления, иным организациям рекомендаций по устранению (недопущению) случаев нарушения прав застрахованных лиц.

#### 5. Заключительные положения



5.1. Стороны осуществляют обмен информацией при организации работы в соответствии с настоящим Регламентом с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации, регламентирующего отношения, связанные с обработкой персональных данных.

Приложение 1 к Регламенту

Отчет об обращениях граждан, поступивших к операторам 1-го уровня Контакт-центра по вопросам обязательного медицинского страхования и оказания медицинской помощи на территории ХМАО-Югры по программам обязательного медицинского страхования

№ п/п	Дата регистрации и	Ф.И.О. обратившегося, адрес (при наличии), тел. (при наличии)	Вид обращения	Причина обращения	Краткая информация об исполнении	Ф.И.О. исполнителя	Метод обращения
1	2	3	4 всегда консультация(1)	5 выбор значения из соответствующего справочника причин (в соответствии с утвержденными сценариями) (1.1-1.13)	6 1. результат рассмотрения - дана консультация оператором 1-го уровня 2. передана в СМО\ТФОМС 3. другое (указать)	7 8	8 всегда по телефону Контакт-центра